



**University of
Zurich**^{UZH}

**Zurich Open Repository and
Archive**

University of Zurich
University Library
Strickhofstrasse 39
CH-8057 Zurich
www.zora.uzh.ch

Year: 2010

Sindelfingen nimmt Buergerfragen ernst

Schenk, Birgit ; Schwabe, Gerhard

Posted at the Zurich Open Repository and Archive, University of Zurich

ZORA URL: <https://doi.org/10.5167/uzh-67770>

Book Section

Originally published at:

Schenk, Birgit; Schwabe, Gerhard (2010). Sindelfingen nimmt Buergerfragen ernst. In: Alcatel, Alcatel. Praxis des E-Government in Baden-Württemberg. Stuttgart: Boorberg.

Sindelfingen nimmt Bürgerfragen ernst

Birgit Schenk, Gerhard Schwabe

Mit der Fragestellung, wie Bürgerberatung in der Kommune erfolgt und welche Möglichkeiten zur Gestaltung moderner Beratung und Bürgerservices bestehen, starteten wir im Frühjahr 2009 ein Forschungsprojekt. Ein Prototyp zur IT-gestützten Hilfestellung bei Planung, Organisation und Informationsbeschaffung von und für bestimmte Lebenslagen sollte sowohl für Bürger und Bürgerinnen sowie auch für die Beraterinnen in der öffentlichen Verwaltung entwickelt werden. Das Projekt wurde in Zusammenarbeit mit der Stadt Sindelfingen, der Datenzentrale Baden-Württemberg, der Universität Zürich und der Hochschule für öffentliche Verwaltung Kehl durchgeführt.

Längere Öffnungszeiten, Online-Informationen, Bürgerservice als zentrale erste Anlaufstelle kennzeichnen die Entwicklungen in der öffentlichen Verwaltung. Trotzdem nehmen noch nicht alle Bürger ihre Kommune als kundenfreundliche und flexible Einrichtung wahr, die gerade für anspruchsvollere Lebenslagen echte Hilfestellung geben und die Informationen bereitstellt, die sie brauchen. Datenschutzbedenken, Arbeitsteilung und die Fragmentierung der Datenbestände auf Seiten der Behörden lassen rundum Dienstleistungen bisher auch noch nicht zu, wie sie im kommerziellen Bereich zunehmend üblich sind und werden.[Sc09; SP03] Zusätzlich wird nach einer Dekade der Bereitstellung von Informationen über das Internet auch dessen Grenzen deutlich: Das Internet setzt voraus, dass der Bürger weiß, wonach er suchen muss, trotz Weiterentwicklung von Portalen, die nach dem Lebenslagenprinzip [Lu08] verwaltungsebenenübergreifend, wie www.service-bw.de, gestaltet wurden oder Ansätzen personalisierter Verwaltungsportale [Da03]. So benötigen Bürger selbst in Zeiten des Internets gerade in komplexen Lebenslagen eine persönliche Beratung, weil der eigene Informationsbedarf dem Bürger häufig durch mangelndes Vorwissen nicht bekannt ist sowie Vorkenntnisse für eine erfolgreiche Internetsuche notwendig sind. Darüber hinaus kann der Bürger sich nicht sicher sein, ob er wirklich alle relevanten Informationen gefunden hat und ob seine Interpretation der Informationen richtig ist. Ein

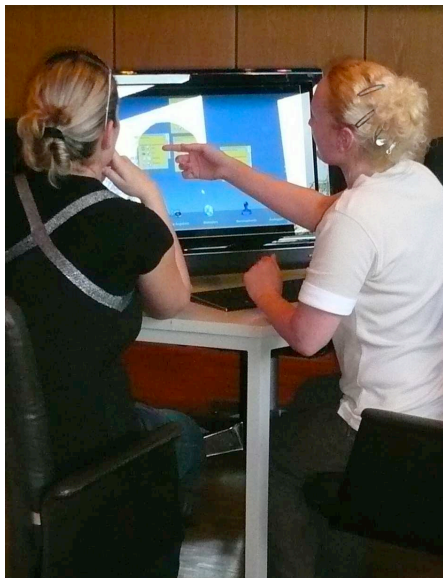


Abbildung: Im Gespräch aktive Bürgerin und Beraterin am Touchscreen

Berater kann durch gezielte Frage- und Hilfestellungen den Bedarf klären, erste Hinweise für die Informationsgewinnung und -interpretation geben. Allerdings greift der Berater bei der bisher üblichen Bürgerberatung nur auf - häufig wenig attraktiv aufbereitete - Informationen aus der öffentlichen Verwaltung zurück oder händigt Informationsbroschüren aus. Zudem bleibt die klassische Beratung meist im rein mündlichen und der Bürger hat das Problem, das Gehörte nach der Beratung zu rekonstruieren und so zu organisieren, dass er handlungsfähig ist [SS10a]. Diese Situation bildete den Ausgangspunkt für die Entwicklung eines Systems zur Unterstützung des Bürgerberaters. Mit dem System "Bürgerberatung 2.0" ermittelt dieser an einem Touchscreen-Bildschirm zuerst den Bedarf des Bürgers und sucht dann zusammen mit ihm die benötigten Informationen aus Quellen der Verwaltung, kommerziellen Quellen (z.B. Diensteanbieter), professionellen Quellen (z.B. Zeitschriften) und nutzergenerierten Inhalten (z.B. Communities) zusammen. Dabei werden diese Informationen so strukturiert aufbereitet, dass für die betroffenen Bürger für deren konkrete Lebenssituation übersichtlich die klassischen sieben W-Fragen beantwortet werden: Wer? Was? Wann? Wo? Wie? Warum? Welche Quelle? Nach Gesprächsende, kann der Bürger das Erarbeitete als Ausdruck oder digital mitnehmen. Dies wurde im Projekt "Bürgerberatung 2.0" am Beispiel einer Erstberatung für die „Junge Familie“

umgesetzt. Ansatz war hierbei, die gesamte Beratungssituation von beiden Seiten – also aus Berater- und aus Bürgersicht – neu zu gestalten [Le04] und für beide Seiten einen Mehrwert zu schaffen. So war es Ziel, die Berater in die Lage zu versetzen, schwangere Bürgerinnen mit bedarfsgerechter Information auszustatten und sie dadurch situationsgerecht handlungsfähig zu machen. Die durchgehend positiven Evaluierungsergebnisse mit betroffenen Bürgern und Beratern aus Sindelfingen deuten darauf hin, dass dieser sehr einfache IT-gestützte Beratungsansatz sehr erfolgreich ist und Bürger eine Beratung handlungsfähig verlassen. Auch bei den Beratern hatte das System eine überraschend hohe Akzeptanz [SS10c].

Wie kann man sich nun eine solche IT-gestützte Beratung vorstellen? Die folgende Szene soll einen kurzen Einblick gewähren: Der Bürger Hanspeter trägt im Servicepunkt sein Anliegen vor und wird von der Beraterin mit zum Beratungsplatz, einem kleinen Ecktisch mit zwei Stühlen und einem Touchscreen, der so gestellt ist, dass beide gut daran arbeiten können, geführt. Dort nehmen sie Platz und die Beratung beginnt. Gefragt nach seinen offenen Fragen, fängt Hanspeter an, seine Anliegen herauszusprudeln. Seine Frau erwartet ein Kind – Geburtstermin nächste Woche - und sie bräuchten deshalb eine größere Wohnung als die momentane Einzimmerwohnung. Ihm sei nicht klar, wie er das finanzieren könne, denn er sei schon in der Kurzarbeit und Ende April würde sein Betrieb geschlossen – wie es dann weitergehen könne, wäre ihm unklar. Auch würde sicher mit dem Kind die Ausgabenlast steigen. Außerdem wolle seine Frau gern das Kind erziehen und deshalb vorerst zu hause bleiben. Ob das gut gehe, wisse er nicht. Zwischen ihm und seiner Frau käme es durchaus zu Spannungen und da wäre sicher auch eine Eheberatung nicht schlecht. Ob so etwas von der Kommune angeboten würde oder wo er da hin müsse, das wisse er gern.

Die Beraterin erfasst systematisch alle diese Anliegen, in dem sie am Bildschirm pro Frage einen Merkzettel anlegt und jeweils dazu die notwendigen Einzelaspekte wie Ort, Formulare, Information und/oder Termin, die es zu klären gilt, als Merker hinzunimmt. Nach drei Minuten sind schon alle erfragten Aspekte erfasst. Es existiert ein Merkzettel für „Wohnungssuche“, „Arbeitsvermittlung“, „Eheberatung“, „Finanzielle Fördermöglichkeiten“ und auch „Kinderbetreuung“. Die systematische Abarbeitung kann beginnen. Der Merkzettel „Wohnungssuche“ ist Hanspeter am wichtigsten, so beginnen sie mit diesem.

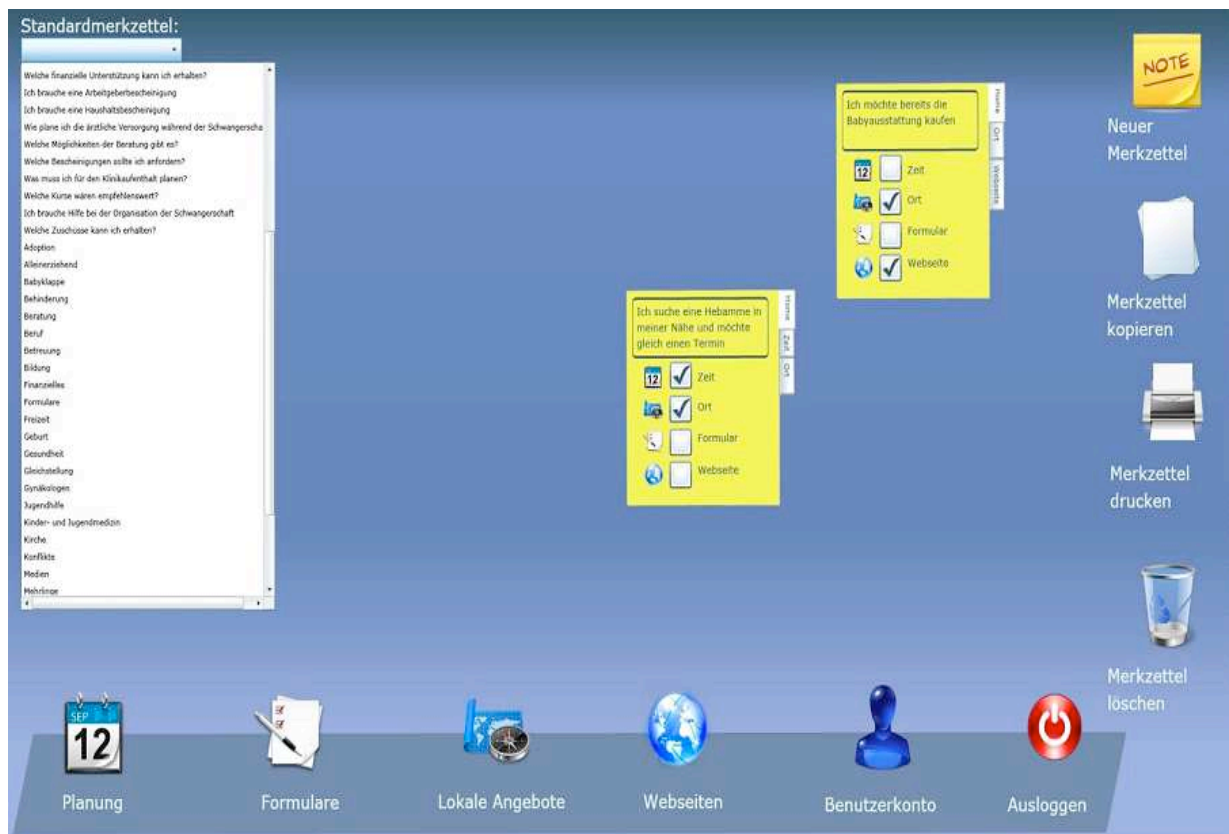
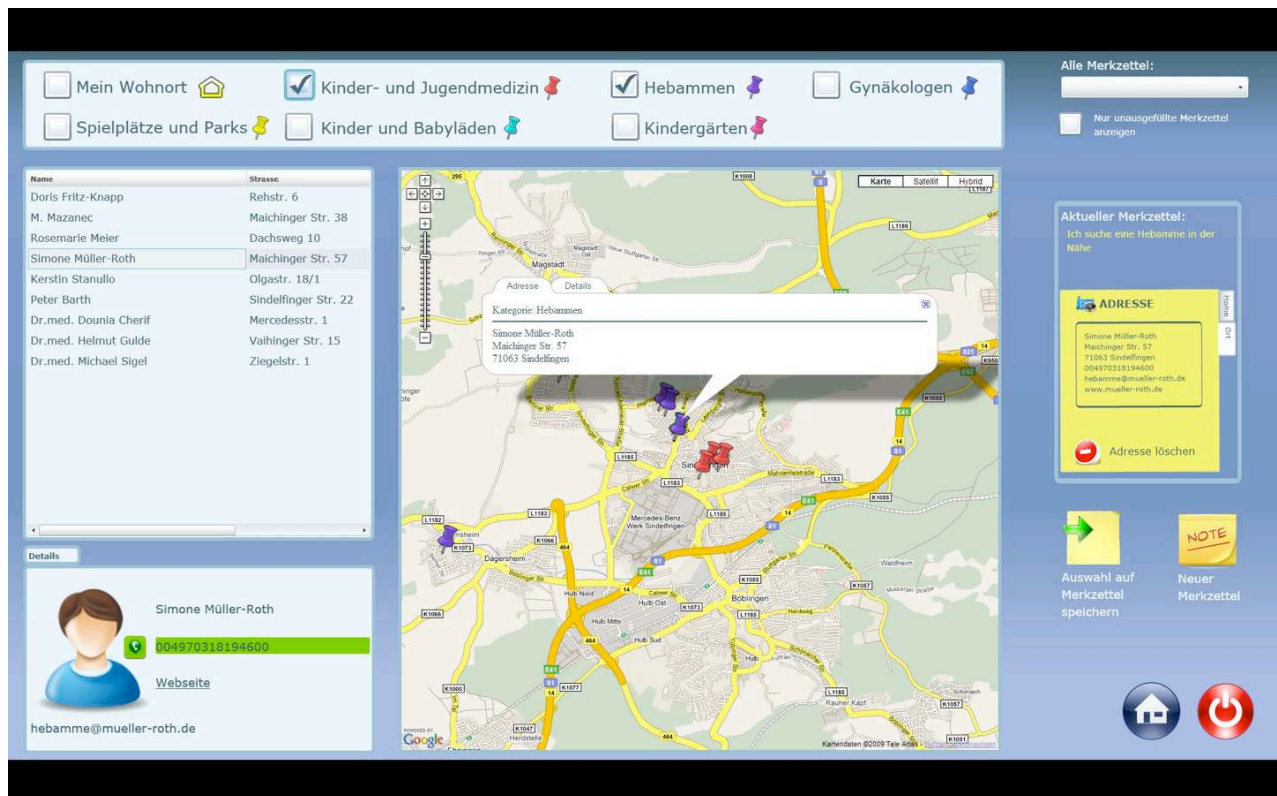


Abbildung: Einstiegsbildschirm mit Merktzetteln

Nach Wechsel auf die Bildschirmseite „Webseiten/ Informationen“ sind - in einer Spalte sortiert nach Schlagworten - Hinweise rund um die Sozialwohnung von der Städtischen Wohnbau GmbH bis hin zum örtlichen Mieterverein. Sie gehen die Wohnungsmöglichkeiten durch. Klicken sie eine an, öffnet sich diese im Mittelfeld des Bildschirms und sie sehen die Detailinformationen. Um zu sehen, wo sich die angebotenen Wohnungen in der Stadt befinden, wechseln sie zwischendurch auf den Ortsbildschirm. Dort können sie die Straßenkarte sehen und die Lage der angebotenen Wohnungen erkennen. Die in Frage kommenden Annoncen, werden auf dem Merktzettel gespeichert. Vom Städtischen Wohnbauträger existiert ein Wohnungsantragsformular. Dieses drucken sie auf Papier und der Bürger füllt es von Hand gleich aus. Die Beraterin unterstützt ihn dabei und erklärt ihm noch, wo er es abgeben muss. Unter der Rubrik „Termine“ notieren sie noch auf dem Merktzettel, bis wann der Bürger all die gefundenen Inserate angeschrieben haben will und wann er den Wohnungsantrag abgeben muss. Da schon deutlich ist, dass auch ein Wohngeldzuschuss in Frage kommen wird, drucken sie auch dieses Formular gleich aus. Dies nimmt Hanspeter zum Ausfüllen mit, nachdem die Beraterin ihm dies kurz erklärt hat. Damit er nicht vergisst es abzugeben, wird noch ein Datum für die Abgabe unter „Termine“ notiert. Dann kommt der zweite Merktzettel: Arbeitsvermittlung. Hier wird der Ort der Agentur für Arbeit vermerkt.

Durch die Eingabe der Adressdaten des Bürgers und das Anklicken der Adresse der Agentur für Arbeit, wird am Bildschirm auf einer Landkarte gleich die Wegstrecke angezeigt und sie speichern diese auf dem Merktzettel. Ein Termin mit dem dortigen Mitarbeiter wird angefragt und dessen Adresse auf dem Merktzettel gespeichert, ebenso wie alle Informationen, die Hanspeter zur Vorabinformation durchzulesen hat.



Sie notieren auch alles, was Hanspeter an Unterlagen zum Arbeitsvermittlungsgespräch mitzubringen hat. Durch die gemeinsame Arbeit am Bildschirm und das Miteinander von Beraterin und Hanspeter entspannt sich die Gesprächsatmosphäre zunehmend. Hanspeter wird gelassener. Er kann alles gut mitverfolgen, mitlesen und erhält durch das strukturierte Vorgehen einen Überblick über das zu Erledigende. Zunehmend gewinnt er Vertrauen, dass er seine Situation meistern kann. Am Ende der Beratung erhält er einen Ausdruck mit einer Terminliste und den dazugehörigen zu erledigenden Aktivitäten, sowie die Merkzettel zu seinen Anliegen mit allen darauf gemeinsam erarbeiteten Informationen. So kann er für sich die Beratung noch einmal nachvollziehen und vergisst nichts. Zufrieden und zuversichtlich verlässt er den Servicepunkt nach rund 25 Minuten.

IT-gestützte Bürgerberatung ist nicht neu. Auch bisher wird schon für Beratungssituationen Software wie VerBis, A2LL, PROSOZ etc. eingesetzt. Doch bilden diese Verfahren weitgehend den Informationsbedarf der öffentlichen Verwaltung ab, nicht den der Bürger. Die eigentliche Beratungstätigkeit wird nicht unterstützt. Im Gegenteil, die Erfassung der Daten wird häufig in die Beratung hinein verlagert, so dass die Gefahr besteht, dass die Beratungsgespräche sich eher auf die auszufüllenden Bildschirmmasken konzentrieren und weniger auf die individuelle Beratung des Bürgers. Vertrauensaufbau, der gerade in kritischen Lebenslagen für eine gute Beratung Grundlage ist, wird zusätzlich durch die Dominanz des Computereinsatzes behindert.

Der Grundaufbau und die Grundprobleme einer guten Beratung sind in vielen Bereichen erstaunlich ähnlich. Grundsätzlich sollte eine Beratung mit der Bedarfsklärung beginnen, um anschließend den Bürger auch bedarfsgerecht beraten zu können. Doch hier schon gibt es die ersten Hürden. Meist wird nach der ersten Frage gleich eine Lösung gesucht. Selten wird die persönliche Situation des Bürgers erfragt und hierzu betrachtet. In keiner der untersuchten 21 Kurzberatungen in Kommunen hat eine gezielte Bedarfsklärung stattgefunden. Gleich nach der ersten Frage wird über das sofortige Suchen einer Lösung und die Diskussion von Alternativen, vom Berater vergessen, wesentliche Aspekte abzufragen und vom Bürger, welche weiteren Anliegen er noch

klären wollte. Beides kann zu unvollständigen und unstimmigen Ergebnissen führen und eine Folgeberatung, telefonisch oder vor Ort, wird notwendig. Fühlt sich ein Berater mit Themenstellungen vertraut, greift er für den Einstieg der Lösungssuche gern diese heraus und vertieft sie. Es folgen ausführliche Erklärungen und allmählich vergisst der Bürger seine weiteren Fragen. Nur in seltenen Fällen werden Kollegen oder weitere Experten hinzugezogen oder aktiv Informationsrecherche zu unbekannten Themen betrieben. Häufig wird von der Beratungsstelle ein Bündel an Broschüren und Anträgen mitgegeben, mit der Empfehlung, diese durchzuarbeiten und dann wieder zu kommen. Informationssysteme wie verwaltungsinterne Wikis, in denen über Schlagworte Hinweise abgerufen werden können, gibt es bisher wenige, und www.service-bw.de wird von den Mitarbeitern bisher viel zu selten in die Beratung mit einbezogen. Weit schwieriger ist es für den Bürger, die erhaltenen Informationen zu komplexen Lebenslagen zu erfassen, zu verstehen und auch nach der Beratung noch verfügbar zu haben. Selten ist zu beobachten, dass sich Bürger Notizen machen. Sie hören gut zu und versuchen sich alles Gehörte zu merken. Dass dies nicht immer möglich ist, zeigt schon die Tatsache, dass er während des Gesprächs häufig nicht alle Anliegen abfragt [SS10b].

Bezogen auf die Beratungsqualität liegt hier nach Ansicht eines Landkreis-Sozialdezernenten ein kritischer Punkt: „Die Beratungsqualität sicher zu stellen, ist eine große Herausforderung. Zufrieden wäre ich schon, wenn wir sicher sein könnten, dass die Beratungsqualität sich innerhalb eines vorgegebenen Korridors bewegt!“ Denn, ob eine Beratung vollständig und kompetent erfolgt, kann durch den Bürger kaum nachvollzogen werden. Eine Umfrage von Studierenden der FH Kehl bei Bürgern ergab, dass Berater der öffentlichen Verwaltung grundsätzlich als kompetent angesehen werden und dass dies häufig schon dann der Fall ist, wenn dieser den Bürgern freundlich und höflich begegnet. Wird dann anhand einer Lösungsscheckliste das Ergebnis des Beratungsgesprächs überprüft – so geschehen in einem Projekt zur Bürgerberatung in vier unterschiedlichen Bereichen (Neubürger, Junge Familie, Eingliederung Behinderter, Wiedereingliederung Arbeitssuchender) –, stellt sich ein anderes Bild dar. Die Berater schöpften die Lösungsmöglichkeiten lediglich ansatzweise aus. Dies ist durchaus verständlich, denn die Breite und Tiefe der zu beherrschenden Themen ist groß und der Berater wird nicht durch Hilfsmittel oder IT-Systeme gestützt, die gezielte Informationsgewinnung und –abgabe im Beratungsgespräch erlauben. Dies bestätigt auch die Aussage von Margit Gäng, Leiterin Organisation und Zentral Dienste Stadt Sindelfingen: „Die Komplexität der Beratung und Betreuung in den Kommunen nimmt kontinuierlich zu! Geänderte Rechtslagen, weitere Vorschriften, zusätzliche Formulare und neue Medien tragen fleißig dazu bei, dass sich Beraterinnen und Bürger mühsam durch einen Informationsdschungel kämpfen müssen, um an ihr Ziel zu kommen. Hier bietet der entwickelte Prototyp seine Hilfe und Unterstützung an und zeigt einen direkten Pfad durch das Dickicht auf.“

Aus dem bisher Geschilderten lassen sich zusammenfassend eine Reihe an Anforderungen ableiten, die für eine gute Beratung essentiell sind: Vertrauensaufbau muss gefördert werden. Berater müssen bei der Trennung von Bedarfserfassung, Bewertung dieser und Lösungssuche unterstützt werden. Die Bedarfserfassung muss schriftlich individuell und umfassend erfolgen können, um anschließend Schritt für Schritt die Lösungen herausarbeiten zu können. Die Beratung darf sich nicht nur auf verwaltungsinterne Quellen stützen, sondern soll den Bürger auch auf vertrauenswürdige Quellen im Internet verweisen können. Berater brauchen bedingt durch die Vielfältigkeit und Kenntnistiefe der Beratungsfelder ein Informationsinstrument zur Unterstützung, um die Beratungsqualität zu gewährleisten. Und zum Abschluss der Beratung sollte der Bürger das Gehörte, Gelesene und gemeinsam Erarbeitete in Händen halten und mit nach Hause tragen können, um daran weiter arbeiten sowie sich selbst und der Behörde Rückfragetermine sparen zu können. Diese Ergebnisse müssen sinnvoll strukturiert (nach Zeit, Ort, Themen) sein. All dies ist durch den kurz skizzierten Prototyp möglich, da dieser sich hilfreich und einfach in die Beratung inte-

grieren lässt, ähnlich wie Bleistift und Papier. Dies bestätigen auch zwei Aussagen, die eine Bürgerin und eine Beraterin nach der Beratung zum Thema Junge Familie mit dem Prototyp äußerten. Eine Bürgerin meinte. „Wir haben unsere Kinder zu früh bekommen! ... Wir mussten noch mühselig alles zusammensuchen.“ Die Beraterinnen resümierten ähnlich. Eine Beraterin brachte es mit der Frage „... und lässt sich das (gemeint war der entwickelte Prototyp) nicht auf meine anderen Beratungen übertragen?“ auf den Punkt.

Es lassen sich zahlreiche Einsatzbereiche für IT-gestützte kooperative Beratung denken: Neubürger-Beratung, Beratung in Pflegestützpunkten, Schwangerenberatung, Beratung in der Jugendhilfe und bei der Eingliederungshilfe Behindertter ... überall, wo Informationen aus unterschiedlichen Bereichen zusammen fließen und persönliche Bürgerberatung Kerngeschäft ist. Dabei kann der Beratungsbedarf in seiner Tiefe und Bandbreite variieren, beginnend mit bloßem Aushändigen von Formularen bis hin zu eingehender Alternativenerarbeitung von Lösungen. Eine Mehrstufigkeit der Beratungsangebote könnte der unterschiedlichen Bedarfslage der Bürger begegnen und lange Warteschlangen vermeiden helfen. Beispielsweise könnte eine Trennung zwischen „Schnellschaltern“, an denen kurze Anliegen wie das Abholen/Abgeben von Formularen, Broschüren etc. erledigt wird – ähnlich Schnellkassen in Supermärkten - und Beratungsplätzen für die komplexere Anliegen unter Nutzung eines Beratungssystems erfolgen. Der Zeitbedarf kann sich dann an den Anliegen orientieren und entsprechend durch den Berater gesteuert variiert werden. Aufgrund von Erfahrungen aus den Tests gehen wir davon aus, dass für eine Erstberatung für eine komplexe Lebenslage zwischen 20 und 30 Minuten aufgewendet werden müssen.

Dass ein moderner Beratungsarbeitsplatz durch die Nutzung von Technologie verändert wird, versteht sich von selbst. Soll ein Beratungssystem eingesetzt werden, bedarf es entsprechender Ausstattung mit Großbildschirmen mit Touch-Funktion sowie entsprechendem Mobiliar. Theken oder Beratungsplätze, an denen sich Bürger und Berater gegenüber stehen oder sitzen, sind weniger geeignet, weil sich die Beteiligten einander frontal gegenüber befinden. Beide können dann nicht gleichzeitig an einem Bildschirm bequem lesen. Für einen von beiden steht das zu Lesende auf dem Kopf oder wird schlecht lesbar. Weiterhin leidet das Vertrauen, weiß doch der Bürger nicht, was der Berater gerade (über ihn?) eintippt. Zudem werden derartige Wartezeiten als unangenehm empfunden. Soll der Bürger am Bildschirm mitlesen, mitarbeiten und ggf. diesen auch mit bedienen können, wird ein adäquates Nebeneinander notwendig. Trapezförmige Tische auf dem der Bildschirm steht und beide gut Zugang dazu haben, bieten eine Lösungsmöglichkeit. Der Abstand zwischen Berater und Bürger lässt sich entsprechend wahren, da die Tischecke den jeweiligen Platz abgrenzt und ein „Auf die Pelle-Rücken“, wie es eine Beraterin zum Ausdruck brachte, unterbunden wird.

In Gesprächen mit Praktikern aus Baden-Württembergischen Kommunen und Landkreisen wurde deutlich, dass die größte Veränderung nicht in der Möblierung der Ämter, sondern beim Verhalten der Berater zu erwarten ist. Eine erfahrene Führungsperson brachte das weiter oben beschriebene Beraterverhalten auf den Punkt: "Wenn meine Berater auf einen Bürger mit komplexeren Problem stoßen, dann warten sie ab, bis er ein Stichwort nennt, bei dem sie sich auskennen. Sie greifen dann dieses Stichwort auf und beraten in diesem Bereich in die Tiefe, bis die Beratungszeit vorüber ist." Damit hängt die Beratung vom Vorwissen des Beraters ab und nicht vom Bedarf des Bürgers! Diesem Verhalten liegt die Angst des Beraters zugrunde, vor dem Bürger zu versagen. Deshalb wird der Bürger am besten nicht weiter befragt, denn dann könnten Themen auf den Tisch kommen, bei denen sich der Berater nicht auskennt. Dieses Vermeidungsverhalten erklärt nicht nur die Abneigung gegenüber jeder Art von strukturierter Bedarfsermittlung (z.B. durch eine Gesprächsführungstechnik), sondern auch die unvollständigen Antworten, die Bürger heute erhalten. Mit der Bürgerberatung 2.0 werden die Versagensängste abgebaut, indem die Berater dazu in die Lage versetzt werden, dem Bürger nicht nur eine fertige

Lösung zu präsentieren, sondern diese mit ihm gemeinsam systematisch zu suchen. Aus einem Ratgeber wird so ein Ratsucher, aus einem Ratempfänger ein Problemlösungspartner.

Anmerkungen:

Dies ist eine überarbeitete und erweiterte Fassung des Artikels "Das Beste aus alter und neuer Welt: Wie man das Internet mit der Bürgerberatung verheiratet", die in den Landkreismeldungen Baden-Württemberg, im Heft 1/2010 erscheint. Die Software wurde in einer Diplomarbeit von Claudia Bretscher entwickelt [Br09].

Literatur

- [Br09] Bretscher, C.: Design und Implementation eines Bürgerberatungstools im Rahmen des E-Governments. Diplomarbeit, Institut für Informatik, Universität Zürich 2009.
- [Da03] Daum, R.: Die Bedeutung personalisierter Portale im Electronic Government, in: WiSt – Wirtschaftswissenschaftliches Studium, 32. Jg., 2003, Heft 4, S. 197-202
- [Le04] Lenk, K (2004): Notwendige Revision des Geschäftsprozessdenkens. In: Wimmer, M.A. (Hrsg.): Impulse für E-Government: Internationale Entwicklungen – Organisation – Recht – Technik – Best Practices, Tagungsband zum ersten eGov Day des Forums eGov.at, OGC, vom 15.01.2002, Band 158, Wien.
- [Lu08] von Lucke, J (2008) Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung, Forschungsbericht, zugleich Habilitationsschrift an der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer, Reihe Wirtschaftsinformatik, Eule-Verlag, Lohmar.
- [Sc09] Schuppan, T.: Local Level Structural Change and E Government in Germany. In: Reddick, C.: Handbook of Research on Strategies for Local E-Government Adoption and Implementation: Comparative Studies, Idea Group Publishing, 2009, pp.17-36.
- [SP03] Schedler, K.; Proeller, I.: New Public Management, 2. Auflage, Bern etc., 2003, pp. 111f.
- [SS10a] Schenk, B.; Schwabe, G.: Understanding the Advisory Needs of Citizens. Proceedings der Teilkonferenz zur Multikonferenz für Wirtschaftsinformatik 2010.
- [SS10a] Schenk, B.; Schwabe, G.: Design IT-gestützter kooperativer Beratung. Proceedings der Teilkonferenz zur Multikonferenz für Wirtschaftsinformatik 2010.
- [SS10b] Schwabe, Gerhard; Schenk, Birgit; Bretscher Claudia (2010): Bedarfsermittlung und Informationsaggregation bei der Bürger-Beratung. Proceedings zur Fachtagung für Verwaltungsinformatik 2010, Koblenz.